

ПРОБЛЕМА ДОВІРИ В ІНТЕРНЕТ-ТОРГІВЛІ

Чайка Т.Ю.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»,
м. Харків*

В роботі розглянуті питання довіри в Інтернет-торгівлі. Інтернет-торгівля є одним з найдинамічніших секторів української економіки. Компанії в усьому світі бачать в Інтернеті великий комерційний потенціал і можливість переведення свого бізнесу на якісно новий рівень.

Однак, істотною перешкодою ще більш інтенсивного розвитку Інтернет-торгівлі є проблема довіри. Готовність клієнтів взаємодіяти через Інтернет-ринок є значущим соціально-психологічним чинником привабливості Інтернет-ринку для підприємства і готовності підприємства до інтеграції в середовище електронної комерції.

Наявність проблеми довіри в Інтернет-торгівлі пов'язана зі специфікою здійснення товарно-грошових відносин за допомогою Інтернет: отримання товару або послуги рознесене за часом з отриманням грошей. Особливості здійснення Інтернет-торгівлі ініціюють такі загрози, які знижують довіру покупців до Інтернет-торгівлі:

- відсутність можливості безпосередньо ознайомитися з товаром до його придбання;
- труднощі, пов'язані з поверненням товару в разі виявлення браку;
- ризики, пов'язані з затримкою доставки і можливим пошкодженням товару з вини транспортної компанії;
- ризики, пов'язані з можливою наявністю випадкових або навмисних помилок у програмному забезпеченні, обслуговуючим інтернет-торгівлю.

Одним з можливих шляхів зниження ризиків і підвищення довіри покупців до інтернет-торгівлі є введення в ланцюжок Продавець - Покупець посередника, що забезпечує гарантії безпеки. Прикладом такого посередника є Інтернет-аукціони. Так, наприклад, один з провідних українських Інтернет-аукціонів Аукро ввів в дію Програму Захисту Покупців, яка передбачає можливість виплати компенсації в розмірі до 5000 грн. (і до 10000 за суперпропозиціям) тим покупцям, які зіткнулися з шахрайством на інтернет аукціоні.

Такі гарантії очевидно підвищують довіру до Інтернет-торгівлі і, отже, сприяють більш інтенсивному розвитку Інтернет-торгівлі.